

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA  
SISTEM INFORMASI PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) TBK.CABANG SURABAYA  
(Survey Pada Pegawai Bagian Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Kikie Adek Purwahyuono

1013015014 / FEB / EA

KEPADA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2014

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA  
SISTEM INFORMASI PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) TBK.CABANG SURABAYA  
(Survey Pada Pegawai Bagian Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh:

Kikie Adek Purwahyuono

1013015014 / FEB / EA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2014

# SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA  
PT BANKTABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK  
CABANG SURABAYA  
(Survey Pada Pegawai Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)

Disusun Oleh :  
Kikie Adek Purwahyuono  
1013015014/FE/ EA

Telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Progdi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
pada tanggal 24 November 2014

Pembimbing Utama,

Tim Penguji :  
Ketua,

Drs. Ec. Eko Riyadi, M.Aks  
NIP.19570501 199303 1001

Dra. EC. Sari Andayani, M.Aks  
NIP 196610111992032001  
Sekretaris,

Drs. Ec. R. Sjarief Hidajat, M.Si  
NIP. 196006141988031001  
Anggota,

DR. Gideon Setyo B. M.Si  
NIP. 267069502431

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Prof. DR. Syamsul Huda, SE. MT  
NIP. 19590828 199003 1001



# SKRIPSI

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT BANKTABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG SURABAYA

(Survey Pada Pegawai Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)

yang diajukan

Kikie Adek Purwahyuono

1013015014/FEB/ EA

Disetujui untuk Ujian Lisan oleh :

Pembimbing Utama

Tanggal :

Drs. Ec. Eko Riyadi, M.Aks  
NIP.19570501 199303 1001

Mengetahui ,  
Wakil dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

Drs.Ec.H. Rahman Amrullah Suwaidi, M.S  
NIP. 196003301986031003

# SKRIPSI

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT BANKTABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG SURABAYA

(Survey Pada Pegawai Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)

yang diajukan

Kikie Adek Purwahyuono

1013015014/FEB/ EA

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Tanggal .....

Drs. Ec. Eko Riyadi, M.Aks  
NIP.19570501 199303 1001

Mengetahui ,  
Ketua Program Studi

DR. Hero Priono, SE, M.Si, Ak,CA  
NIP. 19611011 199203 1001

# USULAN PENELITIAN

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT BANKTABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG SURABAYA

(Survey Pada Pegawai Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)

yang diajukan

Kikie Adek Purwahyuono

1013015014/FEB/ EA

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Tanggal .....

Drs. Ec. Eko Riyadi, M.Aks  
NIP.19570501 199303 1001

Mengetahui ,  
Ketua Program Studi

DR. Hero Priono, SE, M.Si, Ak, CA  
NIP. 196110111992031001

## KATA PENGANTAR

Tiada yang pantas kami ucapkan selain ucapan Hamdalah. Rasa syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena atas Rahmat, Hidayah serta Kuasa-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG SURABAYA (Survey Pada Pegawai Bagian Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan wajib bagi penulis dalam menempuh Strata-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya guna nantinya memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Akuntansi.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Secara tulus penulis menghaturkan terima kasih yang tiada terkira kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Prof. DR. Syamsul Huda, SE, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bianis



3. DR. Hero Priono, SE, M.Si, Ak, CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi
4. Drs. Ec. Eko Riyadi, M.Aks selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu guna mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Papa, Mama serta Kakakku yang tersayang, yang senantiasa dengan sabar dan penuh kasih sayang membimbing, mendidik, memotivasi tanpa batas waktu, serta memberi doa secara tulus ikhlas.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama menjalani pendidikan Strata-1 Akuntansi.
7. Terimakasih kepada Karyawan dan Karyawati PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surabaya atas bantuannya dalam memberikan ijin dan kemudahan untuk menyebarkan kuisioner, sehingga skripsi ini bias seleasi.
8. Teman-teman penulis, Mahasiswa kelas H-Sore Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bianis Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jawa Timur. Yuni Siswati, Debra Septia, Tito Brama, Dwi Ayu, Mariya Ulfa, Achmad Chafidz, Dessyta P, Angga Adistya Patra, Ristyana, Nur Ika Febri, Reni A, Shilatul M, Ichwan, Andika, Fery, Yogi, Shelly, Diana, Heryadi dan Zatria atas kerjasama serta bantuannya selama menjalani kegiatan perkuliahan maupun penyusunan skripsi.

9. Teman-teman penulis, Mahasiswa kelas Pagi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Andri P, Lingga, Angga Y, Nadia, Indra A. P, Indra R, dan seluruh teman-teman kelas pagi.
10. Mba Desy P, Mba Enno, Mba Esty, Mas Hamfry, Mba Septy, Mas Tikno yang senantiasa berbagi keceriaan bagi penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, terima kasih atas segala bantuan, dukungan serta doanya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis maupun segenap pihak yang terkait serta umumnya bagi para pembaca. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan guna kesempurnaannya. Dan atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis semoga mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT.

Surabaya, 18 Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	
SURAT IJIN MELAKUKAN PENELITIAN	
SURAT JALAN MELAKUKAN PENELITIAN DARI BANK BTN	
 BAB I. PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	 13
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13

2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Kepuasan Pengguna .....	17
2.2.2 Kemampuan Personal .....	18
2.2.2.1 Motivasi .....	18
2.2.2.2 Kemampuan Kerja .....	21
2.2.2.3 Prestasi Kerja.....	21
2.2.2.4 Kemampuan Personal Berpengaruh Positif Terhadap Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Komputer Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.Cabang Surabaya Wilayah Surabaya Timur.....	22
2.2.3 Pendidikan dan Pelatihan.....	23
2.2.3.1 Pendidikan Dan Pelatihan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Wilayah Surabaya Timur.....	24
2.2.4 Ukuran Organisasi.....	25
2.2.4.1 Ukuran Organisasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.Cabang Surabaya Wilayah Surabaya Timur.....	27

2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek Penelitian .....	30
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.2.1 Kepuasan Pengguna.....	31
3.2.2 Kemampuan Personal SI.....	32
3.2.3 Pendidikan dan Pelatihan.....	33
3.2.4 Ukuran Organisasi.....	34
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4.1 Jenis Data .....	36
3.4.2 Sumber Data .....	36
3.4.3 Metode Pengumpulan Data .....	36

3.5 Uji Hipotesis .....	38
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.5.3 Uji Validitas.....	39
3.5.4 Uji Normalitas.....	39
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.1 Uji Multikoleniaritas.....	41
3.6.2 Uji Autokorelasi .....	42
3.6.3 Uji Heteroskedisitas .....	42
3.7 Teknik Analisis .....	43
3.7.1 Analisis Regresi.....	44
3.7.2 Koefisien Determinasi .....	44
3.7.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	45
3.7.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	45

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	47
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	47

4.1.2 Deskripsi Responden .....	47
4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	48
4.2 Analisis Data Dan Uji Hipotesis .....	60
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	60
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	63
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.2.4 Uji Hipotesis .....	69
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi .....	70
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	76
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	77
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK  
CABANG SURABAYA  
(Survey Pada Pegawai Bagian Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur)**

**KIKIE ADEK PURWAHYUONO**

**Abstrak**

Pengelolaan informasi memerlukan suatu sistem informasi yang tidak ketinggalan jaman, Untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya perusahaan menempuh berbagai cara misalnya dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut partisipasi pemakai, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Surabaya adalah perusahaan perbankan yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara. Semakin vitalnya teknologi informasi bagi keberhasilan perusahaan secara keseluruhan memperluas peranan suatu sistem informasi. Sistem informasi akuntansi merupakan penyedia informasi, khususnya informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari observasi di lapangan dengan kuesioner. Responden yang diambil adalah karyawan Bank BTN wilayah surabaya timur. Untuk memenuhi tujuan penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji t.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan personal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, ukuran organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : kemampuan personal, pendidikan dan pelatihan, ukuran organisasi.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat pada era globalisasi ini menuntut suatu organisasi dari sebuah perusahaan menjadi sangat tergantung pada sistem informasi yang memiliki kemampuan beroperasi secara efektif, efisien dan terkendali, sehingga mampu melahirkan keunggulan yang kompetitif. Penggunaan sistem yang terkomputerisasi dalam pengolahan data perusahaan merupakan wujud dari perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat. Hal ini diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional dalam rangka menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan. Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang sangat berguna bagi kegiatan bisnis. Sistem informasi diciptakan untuk menunjang aktivitas usaha pada semua tingkatan organisasi. Efektivitas dan efisiensi serta pengendalian dapat terwujud melalui penggunaan informasi yang berkualitas yang dihasilkan dari suatu sistem informasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi, sehingga investasi

yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diikuti dengan produktivitas yang besar. Salah satu sistem informasi yang memiliki fungsi penting dalam aktivitas operasional adalah Sistem Informasi Akuntansi (SIA). SIA akan memberikan manfaat apabila menghasilkan kinerja yang baik, yaitu mampu memenuhi kebutuhan para pemakai sistem informasi. Choe (1996) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, yaitu partisipasi, kemampuan pemakai sistem informasi, dan ketentuan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi. Fung (2002) dalam penelitiannya menyebutkan delapan faktor yang digunakan dalam pengukuran SIA, yaitu keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi dan lokasi dari departemen sistem informasi. Hasil yang diperoleh menyatakan hanya variabel ukuran organisasi yang berhubungan positif signifikan dengan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, sedangkan kemampuan teknik personal sistem informasi, dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem informasi berhubungan positif signifikan hanya dengan kepuasan pengguna dan untuk variabel keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi berhubungan positif dengan penggunaan sistem. Hasil penelitian Soegiharto (2001) pada perusahaan di Australia menunjukkan hubungan positif signifikan

antara keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA dengan penggunaan sistem; serta terdapat hubungan negatif signifikan antara formalisasi pengembangan SIA dengan penggunaan sistem. Variabel ukuran organisasi berhubungan negatif signifikan dengan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, sedangkan variabel kapabilitas personel SIA dan dukungan top manajemen tidak ditemukan adanya hubungan yang signifikan. Almilia dan Brilliantien (2007) melakukan penelitian pada Bank Umum milik Pemerintah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo memperoleh hasil bahwa pengujian yang dilakukan pada faktor keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, faktor kemampuan teknik personal sistem informasi, faktor ukuran organisasi, faktor formalisasi pengembangan sistem informasi dan lokasi dari departemen sistem informasi menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap pengembangan sistem dengan sistem informasi akuntansi. Sedangkan faktor dukungan manajemen puncak berhubungan signifikan dengan dukungan manajemen puncak dan kinerja SIA untuk atribut kepuasan pemakai. Namun, dukungan manajemen puncak menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kinerja SIA pada program pelatihan dan pendidikan pemakai. Penelitian mengenai efektivitas dan keberhasilan kinerja SIA merupakan penelitian yang banyak memberikan manfaat bagi suatu organisasi (Choe, 1996). Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai faktor-faktor yang terdiri dari partisipasi, kemampuan, pelatihan dan pendidikan bagi para pemakai SIA yang diduga

memiliki pengaruh terhadap kinerja SIA yang diukur dari kepuasan dan pemakaian SIA pada Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Daerah (PD BPR BKK) di Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan adanya tuntutan penggunaan Pedoman Akuntansi (PA) BPR per 1 Juni 2010 sebagai dasar penyusunan laporan keuangan, sehingga muncul tuntutan dan peran terhadap para pegawai sampai dengan tingkat pimpinan PD BPR BKK untuk memahami peraturan yang baru tersebut. Hal ini terkait dengan penggunaan (implementasi) sistem yang baru tersebut untuk mengakomodasi dan memfasilitasi penerapan PA BPR.

Pengelolaan informasi memerlukan suatu sistem informasi yang tidak ketinggalan jaman. Sehingga organisasi yang menekankan pengelolaan informasi pasti akan selalu mengembangkan sistem informasinya agar sesuai dengan tuntutan lingkungan global. Pengembangan sistem informasi berarti mengubah teknologi informasi yang digunakan oleh organisasi. Perubahan tersebut pasti menimbulkan akibat positif, maupun negatif. Akibat positifnya tentu adalah makin efisiennya kegiatan organisasi, sedangkan akibat buruknya kemungkinan besar, sumber daya yang ada di dalam organisasi tidak siap dengan perubahan teknologi. Keadaan seperti itu tentu menimbulkan demotivasi, sehingga kemungkinan teknologi informasi tidak dapat digunakan dengan optimal.

Untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya perusahaan menempuh berbagai cara misalnya dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut partisipasi pemakai, merancang suatu sistem perubahan yang familiar atau yang dikenal dengan proses sosialisasi, membuat komunikasi formal dalam pengembangan sistem informasi (McLeod, 1998).

Kualitas informasi merupakan tingkatan informasi yang memiliki karakteristik waktu, isi, dan bentuk (Jogiyanto, 2005). Informasi yang berkualitas tinggi memberikan kepuasan tersendiri bagi penggunanya. Sebaliknya informasi yang kurang berkualitas biasanya menjadikan para pengguna merasa tidak puas akan sistem yang digunakan. Perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat bebas dari usaha (Davis, 1989). Seseorang yang merasa bahwa suatu sistem tertentu jika mudah digunakan akan membuat penggunanya merasa puas terhadap kehadiran sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, seseorang yang merasa jika suatu sistem tersebut sulit dan rumit jika digunakan biasanya mereka merasa tidak puas akan kehadiran sistem tersebut.

Teknologi yang digunakan pada sistem teknologi informasi meliputi teknologi komputer, teknologi telekomunikasi dan teknologi apapun yang dapat memberikan nilai tambah untuk organisasi (Jogiyanto, 2005 : 7). Sedangkan sistem informasi bergantung pada beberapa hal, antara lain sumber

daya manusia (pemakai akhir dan pakar SI), hardware (mesin dan media), software (program dan prosedur), data (dasar data dan pengetahuan), serta jaringan (media komunikasi dan dukungan jaringan) (James A.O'Brien, 2005 : 36).

Kemampuan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan. Menurut Robbins (2005:45) kemampuan pemakai dapat dilihat dari bagaimana pemakai sistem menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada.

Dalam pendidikan dan pelatihan tidak hanya kemampuan dan pemahaman atas pekerjaan yang ingin dicapai tetapi, diharapkan melalui program pelatihan membentuk dan meningkatkan pola pikir, sikap, behavior, dan cara pandang yang lebih baik dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya baik secara individu maupun dalam tim kerja.

Dengan program pendidikan dan pelatihan yang cukup dan sesuai untuk kebutuhan karyawan, karyawan akan semakin memahami dan menguasai dalam menjalankan profesinya. Tidak hanya faktor keterampilan, kemampuan dan penguasaan kerja karyawan yang terus dikembangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Akan tetapi perusahaan harus memperhatikan pula faktor pemberian kompensasi sebagai salah satu motif bagi karyawan untuk bekerja.

Secara umum budaya organisasi didefinisikan sebagai serangkaian tata nilai, keyakinan, dan pola-pola perilaku yang membentuk identitas organisasi

serta perilaku para anggotanya (Deshpande & Farley, 1999). Budaya organisasi, berdasarkan definisi ini, dapat ditempatkan pada arah nilai (values) maupun norma perilaku (behavioral norms). Budaya organisasi sebagai nilai merujuk pada segala sesuatu dalam organisasi yang dipandang sangat bernilai (highly valued), sedangkan sebagai norma perilaku (behavioral norms) budaya organisasi mengacu pada bagaimana sebaiknya elemen-elemen (anggota) organisasi berperilaku.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Surabaya adalah perusahaan perbankan yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara. Semakin vitalnya teknologi informasi bagi keberhasilan perusahaan secara keseluruhan memperluas peranan suatu sistem informasi. Sistem informasi akuntansi merupakan penyedia informasi, khususnya informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Didorong oleh kompleksnya laporan keuangan dan kemajuan teknologi, hal itu memacu kebutuhan suatu sistem informasi yang handal agar proses pencatatan aktivitas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. bisa seefisien mungkin dan pengoperasian yang lebih mudah. Dengan menggunakan sebuah sistem informasi perbankan yaitu BDS-IBS atau yang disebut dengan Branch Delivery System- Integrated Banking System oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Surabaya diharapkan sistem ini dapat menjadi sebuah alat perubahan dari sistem semi manual dalam hal pencatatan, kedalam sistem terkomputerisasi yang terintegrasi dengan baik.

Baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi itu sendiri (User Accounting Information System Satisfaction) dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi (User Accounting Information System Use). Kinerja tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personel sistem informasi akuntansi dan program pendidikan dan pelatihan pemakai (Soegiharto, 2010) dalam Jen (2002).

Kemampuan teknik personal sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses jumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, serta menghasilkan laporan tepat waktu dengan berbagai bentuk.

Program pendidikan dan pelatihan pemakai yaitu meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan akan membuat pemakai tersebut lebih puas dan akan menggunakan sistem yang telah dikuasainya dengan baik dan lancar. Selain itu menambahkan rata-rata pendidikan dan tingkat pengguna sistem informasi yang bisa digunakan sebagai pengukuran kemampuan dari personal sistem



informasi. Kinerja dari sistem informasi berhubungan dengan kualitas teknik atau kualitas pengembangan dari system tersebut, dimana hal ini merupakan tanggung jawab dari personel sistem informasi.

Kenyataan yang ada dalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan yang ada di dalam perusahaan, yaitu pertama, sering terjadi human error seperti terjadi kesalahan staf dalam menyalin dan mengisi data, kesalahan dalam melakukan perhitungan, kesalahan pengisian nomor dokumen dan kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dampak yang terjadi adalah perusahaan tidak memiliki informasi yang akurat dan up to date. Kedua, para pemakai sering merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi baru yang diterapkan perusahaan, karena sistem baru tersebut tidak disosialisasikan terlebih dulu kepada para karyawan, dan juga kurangnya pelatihan terhadap karyawan. Hal ini dapat menyebabkan informasi yang dihasilkan kurang sesuai dengan keinginan para pengguna, terutama dalam seri reabilitas dan keakurasian suatu laporan (Ibu Evita Head Office Kantor Kas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk).

Ibu Evita juga menjelaskan bahwa sering kali terjadi kesalahan dalam menjalankan sistem informasi akuntansi yang berakibat pada reabilitas dan keakurasian suatu laporan. Kesalahan yang biasa terjadi yaitu salah menginput bunga deposito dan menginput nominal.

Namun kesalahan yang paling sering terjadi adalah staf tersebut salah dalam menginput jenis transaksi. Sebagai contoh yaitu terdapat nasabah yang

melakukan transaksi setor, namun staf tersebut tidak menginput ke dalam sistem setor melainkan ke dalam sistem tarik tunai. Hal tersebut mengakibatkan penjurnalan debit dan kredit yang salah serta berdampak pada saldo akhir yang tidak seimbang atau sama. Karena adanya kesalahan tersebut, harus dilakukan pengoreksian ulang kesalahan dengan menjurnal ulang menggunakan jurnal koreksi yang dapat memakan waktu yang cukup lama.

Tingkat kepuasan end user merupakan salah satu tolok ukur dari keberhasilan suatu sistem. Untuk dapat mewujudkan stabilitas kerja yang baik dari pegawainya, harus didukung oleh ketahanan sistem yang andal dan sudah tentu sistem yang sudah diimplemtasikan secara optimal, sehingga dapat memberikan rasa puas dan percaya pemakai terhadap sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil topik penelitian mengenai “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.CABANG SURABAYA (Survey Pada Pegawai Bagian Pengguna Komputer Di BTN Wilayah Surabaya Timur).”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kemampuan personal terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi komputer pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Wilayah Surabaya Timur?
2. Apakah ada pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi komputer pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Wilayah Surabaya Timur?
3. Apakah ada pengaruh ukuran organisasi terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi komputer pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Wilayah Surabaya Timur?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Menguji kemampuan karyawan dalam menggunakan dan memahami sistem informasi komputer apakah mempengaruhi penggunaan dalam menjalankan sistem tersebut pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

2. Menguji program pendidikan dan pelatihan pemakai apakah berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
3. Menguji ukuran organisasi apakah mengalami perkembangan di dalam lingkungan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### 1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat mengembangkan pengetahuan serta wawasan sebagai sarana untuk mengetahui secara lebih luas tentang teori dan kenyataan yang ada di lapangan.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi-organisasi atau perusahaan-perusahaan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi yang telah diterapkan saat ini dan digunakan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi di masa yang akan datang.

##### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan stimulus bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian sejenis dengan menemukan faktor-faktor lain yang masih

relevan dengan peningkatan kinerja sistem informasi.